

Internet-маркетинг и
Internet-банкинг,
уровни присутствия
банка в Internet





Internet-маркетинг

Маркетинговая деятельность субъектов на электронном рынке.

Наиболее распространенные услуги в сети:

- 1. Информационные услуги**
- 2. Услуги платежных систем**
- 3. Туристические услуги**
- 4. Образовательные услуги**
- 5. Internet-банкинг**
- 7. Internet-страхование**
- 8. Аутсорсинг**
- 9. Аренда серверных приложений (ASP)**

ХРОНОЛОГИЯ СОЗДАНИЯ МОДЕЛЕЙ INTERNET- МАРКЕТИНГА

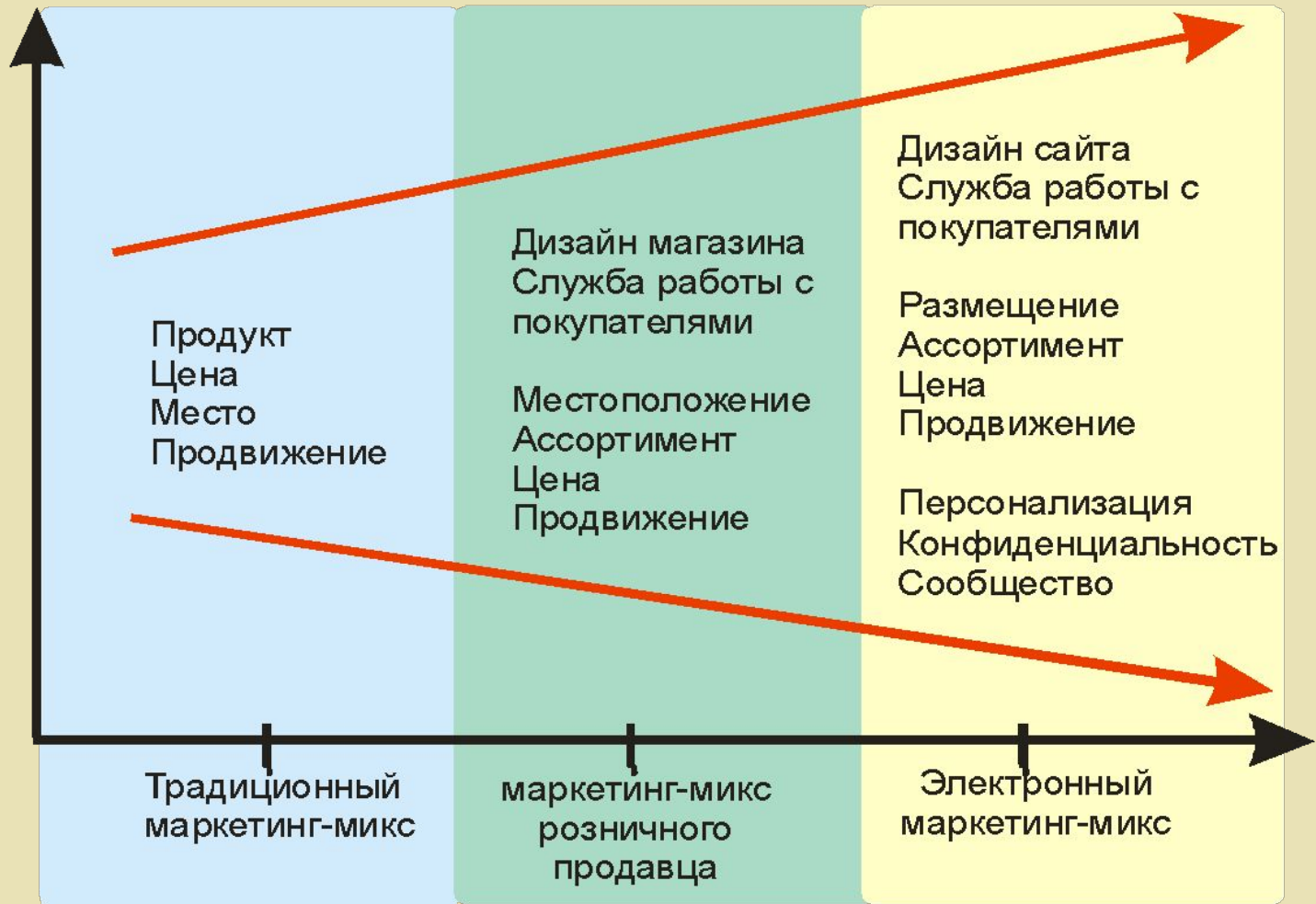


ХРОНОЛОГИЯ СОЗДАНИЯ МОДЕЛЕЙ INTERNET- МАРКЕТИНГА



Развитие модели маркетинг-микс

Макроэлементы





Уровни присутствия банка в internet

Первый уровень — представительско-информационный.

Подобные сайты финансово-кредитных учреждений называют визитными карточками банка.



Уровни присутствия банка в internet

Второй уровень – операционный.

Сайты обеспечивают начальное взаимодействие посетителей с банком:

- Отправка заявления на получение платежных карточек или займа;
- Получение ответа на эти заявления;
- Регистрация для выхода на рынок ценных бумаг.



Уровни присутствия банка в internet

Третий уровень позволяет банку начать работу в рамках Internet-банкинга.

Сайт банка предоставляет клиентам (физическим и юридическим лицам) онлайн-доступ к счету.

Классификация ДБО

Целевая группа клиентов:

- юридические лица
- физические лица



Классификация ДБО

Разработчик системы

-банк

-сторонний производитель



Классификация ДБО

Системы криптозащиты:

- сертифицированная;
- несертифицированная;



Классификация ДБО

Технологическая:

- классическая система “банк-клиент”
- интернет-система “банк-клиент”
- телефонный информационный банкинг.





Центр розничных продаж (классический Internet- банкинг)

Включает механизмы контроля качества обслуживания и консультантов, это:

- Help desk
- Call center
- Контролер жалоб



КЛАССИФИКАЦИЯ АИС ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

- 1 Системы ERP** — Enterprise Resource Planning
или Управление ресурсами предприятия
- 2 Системы ERP II** — Enterprise Resource & Relationship Processing
*или Управление ресурсами предприятия
и процессом взаимодействия*
- 3 Системы CRM** — Customer Relationship Management
или Управление взаимодействиями с клиентами
- 4 Системы MRP** — Material Resources Planning
*или Планирование потребности
в материалах*
- 5 Системы EAM** — Enterprise Asset Management
или управление основными фондами

Системы CRM

- точки взаимодействия с клиентами (личные контакты, Internet, теле-маркетинг, прямая почтовая рассылка, другие формы взаимодействия);
- консолидация информации в единой интегрированной клиентской базе данных,
- всесторонний анализ информации, построение отчетов;
- обеспечение доступа к отчетам подразделениям и руководству банка.

Типы банков

По типу собственности:

- ◆ государственные
- ◆ смешанные
- ◆ частные

По способу формирования уставного капитала:

- ◆ паевые
- ◆ акционерные





Принципы деятельности КБ

- ◆ соответствие характера банковских активов в специфике мобилизованных ресурсов
- ◆ экономическая ответственность за результаты деятельности
- ◆ соблюдение критериев прибыльности, риска, ликвидности
- ◆ гос. регулирование осуществляется косвенными экономическими методами

Функции КБ

Содействие движению фин. ресурсов

1) как товара

2) как средства обращения и платежа



Надзор и контроль за КБ

Центральный банк РФ – это высший орган банковского регулирования и контроля деятельности коммерческих банков и небанковских кредитных организаций.

Функции:

- 1) поддержание устойчивости всей банковской системы
- 2) защита интересов населения и кредиторов

Методы регулирования

- 1) формирование обязательных резервов
- 2) рефинансирование банков
- 3) проведение операций на открытом рынке с ценными бумагами
- 4) валютное регулирование



Безналичные расчеты

денежные расчеты путем ведения записей по банковским счетам, когда деньги списываются со счета плательщика и зачисляются на счет получателя.





Принципы организации безналичных расчетов

1. Осуществление расчетов по банковским счетам, которые открываются клиентам в банках для хранения и перевода средств.
2. Платежи со счетов осуществляются банками по распоряжению их владельцев в порядке, установленном ими очередности платежей и в пределах остатка средств на счете.

Принципы организации безналичных расчетов

3. Свобода выбора субъектами рынка форм безналичных расчетов и закрепление их в хозяйственных договорах при невмешательстве банка в договорные отношения.
4. Срочность платежа.
5. Обеспеченность платежа.





Виды банковских счетов

Текущие счета

Расчетные счета

Бюджетные счета

Корреспондентские счета

Счета доверительного управления

Счета по вкладам(депозитам)

План счетов бухгалтерского учета в кредитных организациях РФ

Структура:

Номера банковских счетов		Наименование разделов и счетов баланса	Признак счета (А/П)
1	2		
xxx	xx		

407. Счета негосударственных предприятий

02 – коммерческие организации или предприятия

03 – некоммерческие организации

Виды учета



Синтетический

Аналитический



Виды учета

Регистрами синтетического учета являются: главная книга, книга «Журнал-Главная», журналы-ордера

Для ведения аналитического учета используются лицевые счета.

Номер лицевого счета состоит из 20 знаков
XXX XX XXX X XXXX XXXXXXXX

1 2 3 4 5 6

1 – номер счета 1 порядка

2 – номер счета порядка

3 – код валюты или драгоценного металла

4 – защитный ключ

5 – номер структурного подразделения

6- идентификационный номер

КЛАССИЧЕСКАЯ ШКОЛА - Ф. У. ТЕЙЛОР, АНРИ ФАЙОЛЬ



ШКОЛА “ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ” - ЭЛТОН МЭЙО



СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД - НОРБЕРТ ВИНЕР




ТЕОРИЯ СЛУЧАЙНОСТЕЙ - ДЖОАН ВУДВОРД



Эволюция систем планирования



A collection of symbolic objects including medals, a compass, and glasses. The objects are arranged on a light-colored surface. In the top left, there is a blue and white checkered board with several gold coins. Below it is a blue ribbon with a circular emblem. To the right of the board is a red ribbon with a circular emblem. In the center, there is a silver star-shaped medal with a central emblem. Below the star is a pair of gold-rimmed glasses. In the bottom left corner, there is a silver compass with a white face and black markings. The text is overlaid on the right side of the image.

СИСТЕМА СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ В БАНКЕ

**ЗАДАЧИ И
ПРОБЛЕМЫ
ОРГАНИЗАЦИИ**



ПЛАНИРОВАНИЕ - ЭТО

- ◆ **определение целей развития банка и конкретных путей их реализации на различных уровнях детализации и временных отрезках его деятельности.**

План - это . . .

- ◆ *Упорядочение частей общего проекта или цели*
- ◆ *Планирование или прокладка маршрута для будущего*
- ◆ *Директива развития*
- ◆ *Способ размещения ограниченных ресурсов*
- ◆ *Живой, постоянно меняющийся документ*
- ◆ *Прогнозирование будущего, основанное на фактических исторических результатах и выработанных на будущее предположениях*






Планирование в широком смысле -

процесс принятия и организации выполнения управленческих решений, связанных с будущими событиями, включающий

- мониторинг и анализ результатов выполнения ранее принятых планов,
- оценку текущей рыночной ситуации,
- изучение потребностей реальных и потенциальных клиентов банка,

ориентированный на реализацию стратегических задач, которые учредители ставят перед банковской организацией.



ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ БАНКОВСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

- *гибкость и индикативность;*
- *контроль выполнения плановых показателей;*
- *альтернативность планов;*
- *организация планирования как бизнес-процесса;*
- *максимизация финансовых результатов;*
- *интегрированный подход;*
- *системный подход.*



Трудности в планировании

- ◆ Элитаризм
- ◆ Боязнь предпринимательства
- ◆ Сопротивление переменам
- ◆ Определение порядка действий
- ◆ Расчет времени
- ◆ Организационные согласования
- ◆ Информация

Банк как регулируемая система: основные этапы управления

Разработка политики и
стратегии банка

Бизнес-планирование

Текущее планирование

Оперативное планирование

Организация выполнения
плана

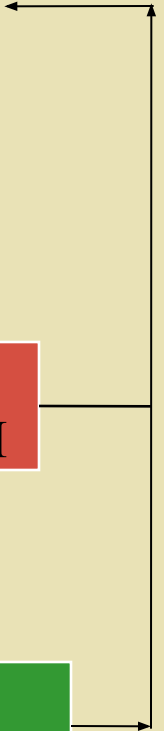
Мониторинг

Анализ результатов
выполнения плана

ФАЗА
ПЛАНИРОВАНИЯ

ФАЗА
РЕГУЛИРОВАНИЯ

ФАЗА
КОНТРОЛЯ





ЦЕЛИ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

- Обеспечить единое видение целей и приоритетов развития Банка;
- Поиск и выбор программ и проектов, обеспечивающих реализацию целей;
- Согласование целей и программ развития с имеющимися ресурсами и ограничениями;
- Выбор оптимального варианта развития;
- Обеспечение согласованной деятельности менеджмента и бизнес-единиц;
- Своевременное определение моментов «изменения курса», инноваций и т.п..
- Поддержание конкурентоспособности Банка



ФУНКЦИИ БАНКОВСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

- ◆ Проанализировать и документировать основные влияния и связи факторов внутренней и внешней среды, сильные и слабые стороны, возможности и опасности
- ◆ Выявить и документировать специфические характеристики потребителя различных продуктов Банка
- ◆ Выявить и документировать специфические требования различных сегментов рынка
- ◆ Определить и проанализировать стратегические альтернативы при различных сценариях экономического развития



ФУНКЦИИ БАНКОВСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

- ◆ *Обеспечить базу знаний для перспективных решений*
- ◆ *Обеспечить процесс определения и документирования приоритетов, целей и задач развития, скоординировать корпоративные задачи и концепцию*
- ◆ *Разработать план их реализации для различных уровней управления*
- ◆ *Обеспечить эффективное и полное использование ресурсов*
- ◆ *Соразмерить риски*
- ◆ *Обеспечить оценку достижения целей*

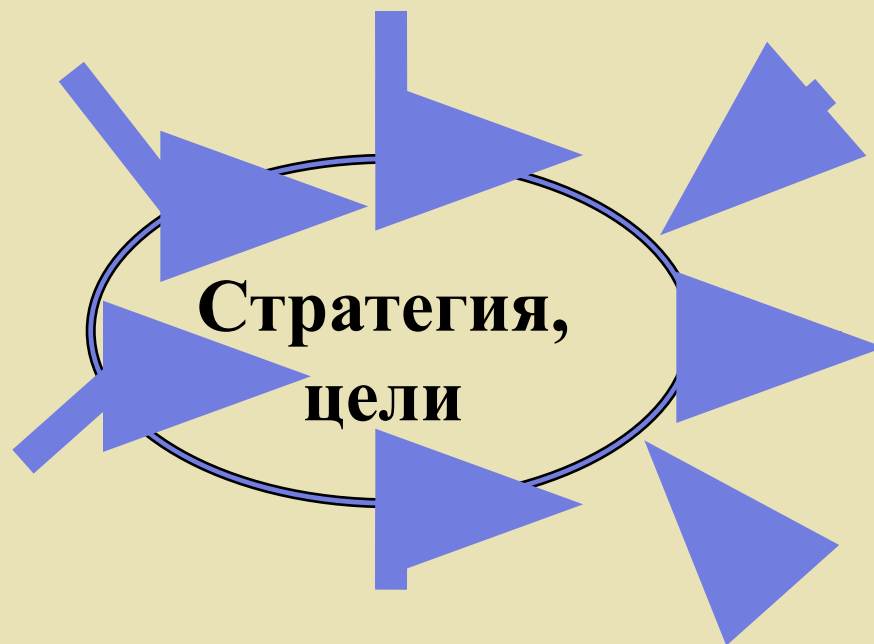
ТРИ КОМПОНЕНТА СТРАТЕГИИ

Благо везде и повсюду зависит от соблюдения двух условий:

- правильного установления конечных целей;*
- отыскания соответственных средств, ведущих к конечной цели.*

Аристотель

Заинтересованные группы, вливающие на цели банка






Влияние заинтересованного
лица = Власть * Интерес



Цели и задачи банка: совершенство нельзя выразить единственным показателем





ПРОЦЕДУРЫ РАЗРАБОТКИ СБАЛАНСИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ ЦЕЛЕЙ

1. Сбалансированное представительство заинтересованных групп
2. Определение миссии компании
3. Создание системы задач и показателей

Определение миссии КОМПАНИИ

- ◆ Миссия – «корпоративное кредо», в котором сформулирована ее основная цель и система ценностей.
- ◆ Миссия также определяет:
 1. Основные заинтересованные группы, потребности которых удовлетворяет корпорация
 2. Основные направления деятельности для достижения цели



Факторы, влияющие на выбор миссии банка

История
банка

Культура
банка

Структур
а
банка

*Качества и
ценностные
ориентации
руководства:*

- Теоретические
- Экономические
- Политические
- Социальные
- Эстетические
- Религиозные



Структура миссии

- ◆ Миссия
- ◆ Видение
- ◆ Метрики видения:
 - ✓ *Финансовая область*
 - ✓ *Обслуживание клиентов*
 - ✓ *Производственная деятельность*
 - ✓ *Удовлетворенность персонала*

ПРИНЯТИЕ КУРСА ДЕЙСТВИЙ

Концепция(видение будущего положения)

Программы

Цели

Задачи

Стратегия

Тактика

Стра
теги
поск

Оперативный



РАЗМЕЩЕНИЕ РЕСУРСОВ

ЕСЛИ ДЕЙСТВИЯ НЕ ПОДДЕРЖИВАЮТСЯ
СООТВЕТСТВУЮЩИМИ РЕСУРСАМИ –
ЦЕЛЬ НЕ БУДЕТ ДОСТИГНУТА

- ФИНАНСОВЫЕ РЕСУРСЫ
- ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ
- МАТЕРИАЛЬНЫЕ (ОСЯЗАЕМЫЕ)
РЕСУРСЫ
- ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ (НЕОСЯЗАЕМЫЕ
РЕСУРСЫ)



РАЗМЕЩЕНИЕ РЕСУРСОВ

ПРИНЦИПЫ ПОРТФЕЛЬНОГО ПЛАНИРОВАНИЯ – П. ДРУКЕР

- Завтрашние кормильцы
- Сегодняшние кормильцы
- Промежуточная категория
- Товары вчерашнего дня
- Плетущиеся в хвосте
- Фиаско

РАЗМЕЩЕНИЕ РЕСУРСОВ

Модель McKinsey

Конкурентная позиция

Привлекательность отрасли





СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ОКНА

- ◆ Моменты, когда на рынке происходят резкие изменения (парадигматические сдвиги).
- ◆ ПРИЧИНЫ:
 - Новые технологии
 - Новые сегменты
 - Новые каналы распределения
 - Переориентация рынка (природа спроса)
 - Новое законодательство
 - Внешние потрясения



СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ОКНА

- ◆ ПРИЧИНЫ ЗАПАЗДЫВАНИЯ РЕАКЦИИ НА ВНЕШНИЕ ИЗМЕНЕНИЯ:
 - Промедление бюрократической структуры
 - Противодействие персонала изменениям
 - Сокращение издержек вместо целесообразной эффективности




СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ОКНА

- ◆ ДЛЯ УСКОРЕНИЯ ПРОЦЕССА ПОВОРОТА:
 - Эффективные информационные системы
 - Принципы организации, нацеленные на быстрое реагирование
 - Приспособляемость компании :
диверсификация производства и рынков
 - Быстрые кадровые перестановки




СОСТАВЛЯЮЩИЕ СТРАТЕГИИ

- ◆ Стратегическое планирование – процесс управления развитием и сохранением соответствия стратегии и организации компании изменениям внешних условий.
- ◆ КОМПОНЕНТЫ:
 - Сфера деятельности
 - Задачи
 - Идентификация СБЕ
 - Размещение ресурсов
 - Развитие отличительных конкурентных преимуществ
 - Эффективные функциональные стратегии
 - Синергизм



Критерии эффективной стратегии

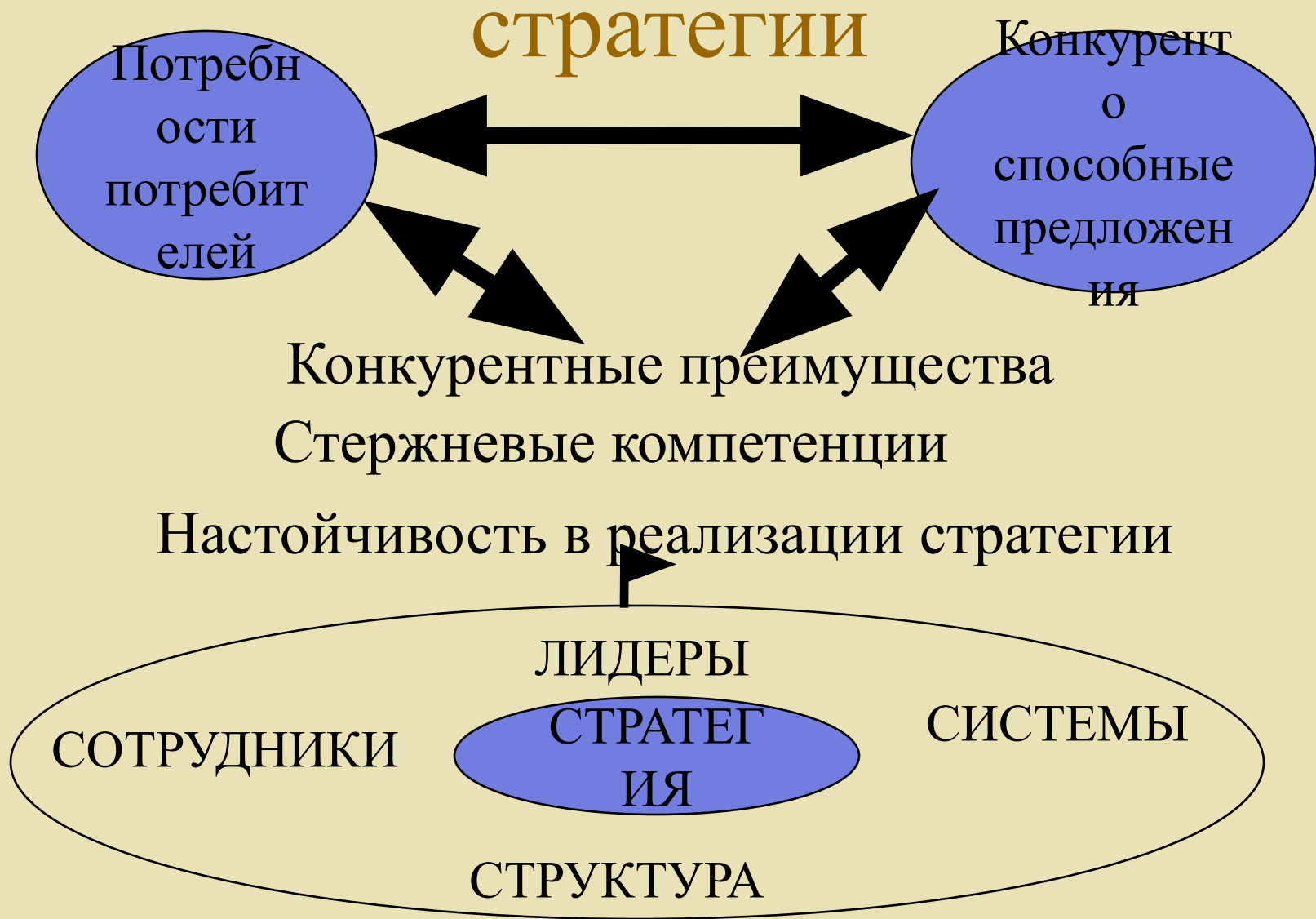
- ◆ соответствие внешней среде
- ◆ ясность и четкость, внутренняя согласованность
- ◆ эффективность организационной структуры
- ◆ обеспеченность ресурсами
- ◆ степень риска
- ◆ соответствие личностным ценностям ключевых действующих фигур
- ◆ временные горизонты
- ◆ применимость


A collection of symbolic objects is arranged on a light-colored surface. On the left, a portion of a chessboard with a blue and brown checkered pattern is visible, featuring several chess pieces. Below the chessboard are two medals: one with a red ribbon and a white star, and another with a blue ribbon and a white star. A silver compass is located in the bottom left corner. A pair of gold-rimmed glasses with thin temples is positioned in the center. The text is overlaid on the right side of the image.

УРОВНИ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОЦЕССА

Стержневые компетенции и настойчивость в реализации





4 ключевых идеи стратегического управления и планирования

- ◆ 1. *Стратегическое видение банка*
- ◆ 2. *Управление бизнес-центрами как инвестиционным портфелем.*
- ◆ 3. *Планирование прибыли каждого подразделения с учетом темпа роста рынка и положения на нем банка.*
- ◆ 4. *Планирование стратегической деятельности каждого отдельного подразделения.*



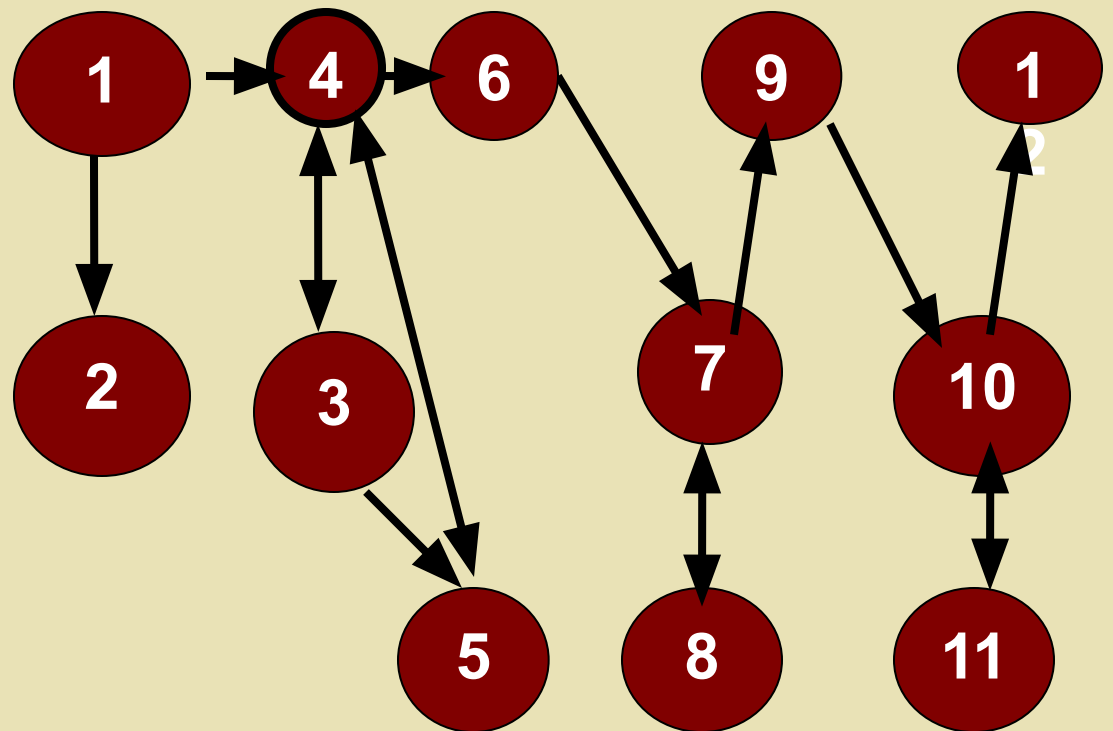
СТРАТЕГИЧЕСКИЕ БИЗНЕС-ЕДИНИЦЫ

- ◆ **ГЛАВНЫЕ ПРИНЦИПЫ:**
- ◆ **прибыльность деятельности бизнес-единиц;**
- ◆ **предоставление полномочий в рамках системы лимитов и их контроль;**
- ◆ **премирование результатов деятельности;**
- ◆ **координация через процесс планирования и бюджетирования;**
- ◆ **координация через стандартизацию процедур.**

Уровни и цели планирования



Цикл планирования



Подходы к корпоративному управлению



Порядок разработки стратегического плана

Миссия (задача) банка, концепция, метрики, вехи

СИ
ТУ
А
Ц
И
О
Н
Н
Ы
Й
А
Н
А
Л
И
З

Определение целей и задач

Разработка стратегий

Стратегия маркетинга

Стратегия управления рисками

Стратегия управления персоналом

План действий:
оперативные задачи, показатели для оценки

Уточнение стратегии в рамках бизнес-плана.

Порядок бизнес- планирования

СИ
ТУ
А
Ц
И
О
Н
Н
Ы
Й
А
Н
А
Л
И
З

Стратегия банка и программы

Уточнение стратегий и плана действий

Стратегия маркетинга:
Проекты и их денежные потоки

Стратегия управления рисками:
Система лимитов

Стратегия управления персоналом:
*Изменения в организационной структуре.
План подготовки персонала*

Разработка финансового плана и планового баланса. Бюджеты подразделений.